




POLÍTICA DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

RNA – Rede Nacional de Assistência, S.A

 (+351) 210 443 600 | Alameda Fernão Lopes, 16, 6º, Miraflores, 1495-190, Algés

Contribuyente: 509 113 010 | Registrado en el C.R.C de Lisboa con el mismo número - Capital social 1.200.000,00€

ART. 1º - OBJETIVO

RNA Assistência reconoce que la gestión eficiente de las reclamaciones constituye un elemento esencial para el fortalecimiento de la relación de confianza con sus clientes y socios, permitiendo no solo asegurar la defensa de sus derechos y expectativas, sino también identificar oportunidades de mejora continua en los servicios prestados y en los procesos operativos que los sustentan.

Como entidad prestadora de servicios y empresa matriz de RNA Seguros, RNA Assistência asume un papel central en la cadena de valor de la actividad aseguradora, exigiéndosele, en los términos del artículo 7.º de la Norma Reglamentaria n.º 7/2022-R de 7 de junio de la ASF, el mismo grado de diligencia, transparencia y rigor en la gestión de las reclamaciones que se aplica a las compañías de seguros.

El tratamiento adecuado, rápido e imparcial de las reclamaciones representa, por tanto, un instrumento estratégico para la satisfacción y fidelización de los clientes, contribuyendo a la credibilidad institucional, la mejora continua y la excelencia en la prestación de servicios de asistencia.

La presente Política de Gestión de Reclamações tiene como objetivo establecer un conjunto de principios y reglas que aseguren el tratamiento eficaz, transparente y equitativo de las reclamaciones recibidas por RNA Assistência, promoviendo simultáneamente la mejora continua de la calidad de los servicios prestados y el refuerzo de la confianza de los clientes y demás partes interesadas.

ART. 2º - ÁMBITO

La presente Política de Gestión de Reclamaciones es aplicable a todas las reclamaciones recibidas por RNA, independientemente del canal utilizado para su presentación, ya sea presencial, por vía postal, correo electrónico, teléfono, plataforma electrónica o cualquier otro medio admitido.

Abarca igualmente todas las reclamaciones presentadas por clientes o cualquier otro reclamante que demuestre un interés legítimo, en los términos de la ley.

Pretende, además, salvaguardar los derechos e intereses de los clientes y demás reclamantes, promover la confianza y la transparencia en la relación de RNA con sus clientes y socios, contribuir a la mejora continua de la calidad de los productos, servicios y procesos internos a través del análisis y seguimiento de las reclamaciones recibidas, prevenir litigios y mitigar riesgos reputacionales y operativos.

ART. 3º - DEFINICIONES

A efectos del presente documento, se entiende por:

- **Reclamación** - manifestación de desacuerdo en relación con la posición asumida por una compañía de seguros o entidad gestora, o de insatisfacción en relación con los servicios prestados por estas, así como cualquier alegación de eventual incumplimiento presentada por los clientes. Se excluyen del concepto de "reclamación" y del ámbito de este reglamento las meras declaraciones que formen parte del proceso de negociación contractual, los requerimientos para el cumplimiento de deberes legales o contractuales y las comunicaciones inherentes al proceso de liquidación de siniestros o de asistencia, así como eventuales solicitudes de información o aclaración.
- **Solicitud de Información** - petición presentada a RNA con el objetivo de obtener aclaraciones, información adicional u orientación relativa a productos, servicios, procedimientos o obligaciones contractuales, que no manifieste insatisfacción, desacuerdo o impugnación.
- **Reclamante** - persona física o jurídica, tomador del seguro, asegurado, beneficiario, tercero perjudicado o cualquier otra persona que invoque un interés legítimo y presente una reclamación en los términos previstos en la ley y en la reglamentación aplicable.
- **Canal de Comunicación:** cualquier medio puesto a disposición por RNA para la recepción de reclamaciones, incluyendo atención presencial, vía postal, correo electrónico, teléfono, plataforma electrónica, así como canales de entidades externas competentes.
- **Defensor del Cliente (Proveedor do Cliente)** - el Defensor del Cliente de RNA Assistència es designado internamente e informa directamente a la Administración de la empresa, asegurando, no obstante, una actuación autónoma e imparcial en el ejercicio de sus atribuciones. Aunque no se trate de una función independiente en términos orgánicos, el Defensor ejerce su actividad con autonomía funcional, libre de interferencias operativas o comerciales, garantizando el tratamiento equitativo y diligente de las reclamaciones, de conformidad con los principios establecidos en la Norma Reglamentaria n.º 7/2022-R de la ASF.
- **Recomendación** - orientación emitida por el Defensor del Cliente que resulte de un análisis de los procedimientos y decisiones de la compañía de seguros o entidad gestora y que, consecuentemente, prevea alguna medida correctiva o que tenga por objeto ajustar uno o más de los procedimientos implementados por la misma.

ART. 4º - PRINCIPIOS

Además de los principios consagrados en el Código de Conducta de RNA, al cual se remite en lo que respecta a los valores y estándares fundamentales que deben regir la actuación de la empresa, la presente política refuerza y amplía el compromiso de la organización en la adopción de elevados niveles de calidad, ética, transparencia y responsabilidad en la gestión de reclamaciones.

Se pretende asegurar que todos los procedimientos asociados a la recepción, análisis y tratamiento de las reclamaciones estén alineados con las necesidades y expectativas de los clientes, de conformidad con las exigencias legales y reglamentarias aplicables, con las buenas prácticas del sector asegurador y con los objetivos estratégicos de RNA, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza y a la mejora continua de la calidad de los servicios prestados.

- **Transparencia y Claridad** - RNA Seguros se compromete a proporcionar información clara, precisa y accesible sobre los procesos de recepción, tratamiento y respuesta a las reclamaciones. Esto incluye la comunicación de los plazos, etapas del procedimiento y fundamentos de las decisiones tomadas, de modo que permita a los reclamantes comprender plenamente la gestión de su manifestación.
- **Imparcialidad** - Todas las reclamaciones son analizadas y tratadas de forma objetiva, justa e imparcial, garantizando que ninguna decisión se vea influenciada por intereses internos o externos. La evaluación de cada caso se basa en hechos, documentación y normas aplicables, asegurando que los reclamantes sean tratados con equidad y respeto.
- **Acceso Universal y Gratuito** - RNA garantiza que la gestión de reclamaciones no conlleva ningún tipo de carga, coste o gasto para los reclamantes, salvo aquellos que sean efectivamente indispensables para el cumplimiento de la función.
- **Celeridad** - El tratamiento de las reclamaciones se realiza con la mayor rapidez posible, respetando los plazos legales y reglamentarios, evitando retrasos injustificados y asegurando respuestas oportunas que contribuyan a la satisfacción y confianza del cliente.
- **Rigor y Calidad** - Cada respuesta se elabora sobre la base de un análisis cuidadoso, evidencia documental y criterios técnicos y legales consistentes. Las comunicaciones son claras, completas y comprensibles, permitiendo al reclamante conocer los fundamentos de la decisión y las medidas eventualmente adoptadas para resolver la situación.
- **Cualificación e Idoneidad** - RNA garantiza que los empleados adscritos a la unidad interviniente en la gestión de reclamaciones están cualificados y son idóneos para el desempeño de sus funciones.

- **Mejora Continua** - La información y el análisis obtenidos a través de las reclamaciones se utilizan sistemáticamente para identificar fallos, oportunidades de mejora o ajuste de los productos, servicios, procesos internos y procedimientos de atención al cliente. Este principio permite a RNA prevenir incidencias futuras, optimizar procesos y reforzar la calidad del servicio prestado, contribuyendo a la innovación y excelencia operativa.

ART. 5º - FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES

RNA reconoce que la gestión eficiente de las reclamaciones es fundamental para estrechar la relación con los clientes, promover la mejora continua de sus servicios y asegurar el cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicables.

En este sentido, la empresa se compromete a gestionar todos los procesos relativos a las reclamaciones presentadas de forma rápida, eficiente e imparcial, garantizando que cada caso sea analizado con rigor y objetividad.

Para tal efecto, RNA ha creado una unidad responsable de la gestión de reclamaciones (Unidad de Gestión de Reclamaciones, integrada en el Departamento Jurídico y de Cumplimiento), que actúa como punto centralizado de recepción y respuesta, debidamente identificada a nivel interno y externo.

Esta función garantiza la total accesibilidad a los reclamantes, sin implicar costes ni gastos, ni cargas que no sean estrictamente necesarias para el cumplimiento de su misión, preservando además el derecho de recurso a los tribunales o a mecanismos de resolución extrajudicial de litigios, incluidos los litigios transfronterizos.

Adicionalmente, RNA asegura el tratamiento y análisis sistemático de los datos relativos a las reclamaciones, permitiendo identificar causas comunes, problemas recurrentes o sistémicos y eventuales riesgos legales o operativos, e implementar medidas correctivas que contribuyan a la mejora continua de los productos, servicios y procesos internos.

RNA analiza las causas de las reclamaciones recibidas para identificar patrones o causas comunes a determinados tipos de reclamaciones, evaluar si tales causas pueden afectar a otros procesos o productos diseñados y comercializados por la misma que no sean directamente objeto de reclamación, y adoptar medidas para prevenir la recurrencia de las causas identificadas.

Independientemente del modelo organizativo adoptado, las unidades orgánicas de la empresa proporcionan de forma continua la información necesaria para el correcto ejercicio de esta función, promoviendo la transparencia, la responsabilidad y la eficiencia del proceso.

Este compromiso no perjudica, en ningún caso, el régimen aplicable a las reclamaciones formuladas en el Libro de Reclamaciones, en formato físico o electrónico, en los términos de la ley y reglamentación vigente.

Del mismo modo, la gestión de reclamaciones por parte de RNA no perjudica el derecho de recurso a los tribunales o a mecanismos de resolución extrajudicial de litigios.

ART. 6º - FUNDAMENTOS DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

En RNA, el Defensor del Cliente desempeña un papel esencial en la defensa de los intereses legítimos de los clientes, actuando de forma independiente, imparcial y en estricto cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables.

La empresa garantiza además la disponibilidad de toda la información y documentación necesaria para el ejercicio de las funciones del Defensor, así como las condiciones adecuadas para el cumplimiento efectivo de sus deberes. En el ámbito del desempeño de sus funciones, el Defensor podrá solicitar la consulta de registros, ficheros, archivos o cualquier documentación relevante para la valoración de las reclamaciones.

La intervención del Defensor en la valoración de las reclamaciones no perjudica, en ninguna circunstancia, el derecho de los clientes a recurrir a los tribunales o a mecanismos de resolución extrajudicial de litigios, incluidos los de naturaleza transfronteriza.

Los poderes del Defensor son meramente consultivos, teniendo sus decisiones carácter de recomendación, no suspendiendo ningún plazo judicial ni pudiendo ser invocadas en juicio, salvo acuerdo expreso entre las partes.

En este sentido, el Defensor constituye una instancia complementaria de protección y defensa de los clientes, reforzando los principios de confianza, transparencia y proximidad que guían la actividad de RNA.

En el ejercicio de sus funciones, el Defensor debe mantener plena independencia e imparcialidad.

ART. 7º - PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

La gestión de las reclamaciones está organizada de forma que se prevengan, identifiquen y traten eventuales conflictos de interés, garantizando que todos los empleados implicados poseen la idoneidad y cualificación profesional adecuada.

ART. 8º - SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

RNA se compromete a implementar un proceso continuo y sistemático de análisis de las reclamaciones presentadas por los clientes, utilizando los resultados obtenidos para promover la mejora continua de sus procesos, operaciones, productos y servicios.

Este análisis permite identificar tendencias, corregir eventuales deficiencias y anticipar necesidades, garantizando que cada interacción con el cliente sea tratada con rigor, transparencia y eficiencia.

ART. 9º - DIVULGACIÓN

La Política de Gestión de Reclamaciones de RNA debe ser divulgada a todos los empleados a través de comunicación interna y mantenerse permanentemente accesible en el repositorio institucional de políticas, encontrándose también disponible en el sitio web de RNA, garantizando así su conocimiento y cumplimiento en toda la organización.

ART. 10º - DEFINICIÓN Y APROBACIÓN

El Consejo de Administración es responsable de definir y aprobar la Política de Gestión de Reclamaciones, garantizando su adecuada implementación y el seguimiento continuo de su cumplimiento.

ART. 11º - REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La presente política deberá ser revisada por el Departamento Jurídico y de Cumplimiento, al menos una vez al año, o siempre que ocurran cambios estratégicos en la empresa, así como actualizaciones regulatorias o legislativas que afecten a RNA.

Tras cada revisión, la política deberá someterse a la aprobación del Consejo de Administración, garantizando su actualización continua y la conformidad con los objetivos estratégicos y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.